

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan dalam Bab 1, dapat disimpulkan bahwa:

5.1.1. Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan

Sebagian besar karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan mendapatkan modus bernilai 5. Berikut merupakan rincian karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dianggap sangat penting oleh pelanggan Rumah Makan Dewi Minang:

1. Dimensi Berwujud
 - Kebersihan tempat makan
 - Koki menggunakan sarung tangan sekali pakai dan pelindung rambut
2. Dimensi Keandalan
 - Tagihan pembayaran yang akurat
 - Layanan yang cepat
 - Tidak terjadi kesalahan dalam proses layanan restoran
3. Dimensi Jaminan dan Ketanggapan
 - Pelanggan merasa aman saat bertransaksi
 - Karyawan ramah
 - Karyawan memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya
 - Karyawan bersedia untuk membantu dan memenuhi permintaan pelanggan
4. Dimensi Empati
 - Peralatan restoran lengkap
 - Jam operasional yang pantas
 - Pengemasan makanan yang baik
5. Dimensi Perbaikan
 - Karyawan cepat meminta maaf jika berbuat kesalahan

- Karyawan memiliki keterampilan dan kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan
6. Dimensi Kualitas Hidangan
- Hidangan dimasak dengan baik dan memiliki tampilan atau presentasi yang menarik
 - Hidangan yang bervariasi
7. Dimensi Nilai yang dipersepsikan
- Harga makanan sesuai dengan harga yang ditetapkan oleh restoran sejenis
 - Harga sesuai dengan nilai atau kualitas makanan

Terdapat dua buah karakteristik dalam Dimensi Berwujud yang memiliki modus 4 (dianggap penting) oleh pelanggan Rumah Makan Dewi Minang, yaitu karyawan berpenampilan rapi dan ketersediaan lahan parkir.

5.1.2. Hasil Penilaian Pelanggan

Penilaian pelanggan terhadap kepentingan dan kinerja dari Rumah Makan Dewi Minang berdasarkan dimensi.

1. Tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan Rumah Makan Dewi Minang sesuai urutan, yaitu sebagai berikut:
 - Keandalan (4,67)
 - Jaminan dan Ketanggapan (4,60)
 - Kualitas Hidangan (4,60)
 - Nilai yang dipersepsikan (4,57)
 - Perbaikan (4,46)
 - Empati (4,44)
 - Berwujud (4,39)
2. Tingkat kinerja Rumah Makan Dewi Minang berdasarkan urutan dari yang memiliki poin terbesar hingga yang terkecil, yaitu sebagai berikut:
 - Empati (3,90)
 - Nilai yang dipersepsikan (3,84)
 - Kualitas Hidangan (3,81)
 - Keandalan (3,79)

- Perbaikan (3,72)
 - Jaminan dan Ketanggapan (3,58)
 - Berwujud (3,33)
3. Nilai kesenjangan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik kinerja Rumah Makan Dewi Minang dihitung dan diurutkan dari poin negatif terbesar hingga poin positif terbesar, yaitu:
- Berwujud (-1,06)
 - Jaminan dan Ketanggapan (-1,02)
 - Keandalan (-0,88)
 - Kualitas Hidangan (-0,79)
 - Perbaikan (-0,74)
 - Nilai yang dipersepsikan (-0,73)
 - Empati (-0,54)

Berdasarkan nilai kesenjangan diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Nilai kesenjangan terbesar dimiliki oleh Dimensi Berwujud.

5.1.3. Karakteristik Teknik

Karakteristik teknik yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Rumah Makan Dewi Minang, yaitu:

- Membuat Standar Kebersihan Tempat Makan
- Membuat Standar Penampilan Karyawan
- Kecukupan Lahan Parkir
- Membuat Standar Proses Pelayanan
- Membuat Standar Sikap dan Perilaku Karyawan
- Menyediakan Mesin Pembayaran Elektronik
- Jumlah Karyawan yang Cukup
- Membuat Standar Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan Makan dan Minum
- Membuat Standar Jam Operasional Rumah Makan
- Memiliki Juru Masak yang Ahli dan Berpengalaman

- Menyesuaikan Porsi Makanan dengan Harga Bahan Baku

5.1.4. Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik

Berikut merupakan hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan Rumah Makan Dewi Minang dengan karakteristik teknik yang memiliki bobot 9 (sembilan) atau hubungan kuat:

- Kebersihan tempat makan—Standar Kebersihan Tempat Makan
- Karyawan berpenampilan rapi—Standar Penampilan Karyawan
- Koki menggunakan sarung tangan sekali pakai dan pelindung rambut—Standar Penampilan Karyawan
- Ketersediaan lahan parkir—Kecukupan Lahan Parkir
- Tagihan pembayaran yang akurat—Mesin Pembayaran Elektronik
- Layanan yang cepat
—Standar Proses Pelayanan
—Jumlah Karyawan yang Cukup
- Tidak terjadi kesalahan dalam proses layanan restoran—Standar Proses Pelayanan
- Pelanggan merasa aman saat bertransaksi—Mesin Pembayaran Elektronik
- Karyawan ramah—Standar Sikap dan Perilaku Karyawan
- Karyawan memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya—Standar Proses Pelayanan
- Karyawan bersedia untuk membantu dan memenuhi permintaan pelanggan
—Standar Proses Pelayanan
—Standar Sikap dan Perilaku Karyawan
- Peralatan restoran lengkap—Standar Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan Makan dan Minum
- Jam operasional yang pantas—Standar Jam Operasional Rumah Makan
- Pengemasan makanan yang baik—Standar Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan Makan dan Minum

- Karyawan cepat meminta maaf jika berbuat kesalahan—Standar Sikap dan Perilaku Karyawan
- Karyawan memiliki keterampilan dan kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan—Standar Sikap dan Perilaku Karyawan
- Hidangan dimasak dengan baik dan memiliki tampilan atau presentasi yang menarik—Juru Masak yang Ahli dan Berpengalaman
- Hidangan yang bervariasi—Juru Masak yang Ahli dan Berpengalaman
- Harga makanan sesuai dengan harga yang ditetapkan oleh restoran sejenis—Menyesuaikan Porsi Makanan dengan Harga Bahan Baku
- Harga sesuai dengan nilai atau kualitas makanan—Menyesuaikan Porsi Makanan dengan Harga Bahan Baku

Berikut merupakan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang memiliki bobot 3 (tiga) atau hubungan sedang:

- Tagihan pembayaran yang akurat—Standar Proses Pelayanan
- Pelanggan merasa aman saat bertransaksi—Standar Proses Pelayanan
- Karyawan memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya—Standar Sikap dan Perilaku Karyawan
- Pengemasan makanan yang baik—Standar Proses Pelayanan
- Harga sesuai dengan nilai atau kualitas makanan—Juru Masak yang Ahli dan Berpengalaman

5.1.5. Hubungan Antar Karakteristik Teknik

Berikut merupakan hubungan antar karakteristik teknik yang berkorelasi sangat positif (++):

- Standar Sikap dan Perilaku Karyawan **dengan** Standar Proses Pelayanan
- Mesin Pembayaran Elektronik **dengan** Standar Proses Pelayanan
- Jumlah Karyawan yang Cukup **dengan** Standar Proses Pelayanan

Berikut merupakan hubungan antar karakteristik teknik yang berkorelasi positif (+):

- Standar Kebersihan Tempat Makan **dengan** Standar Proses Pelayanan
- Mesin Pembayaran Elektronik **dengan** Standar Sikap dan Perilaku Karyawan

- Standar Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan Makan dan Minum **dengan** Standar Proses Pelayanan

5.1.6. Prioritas Perbaikan Karakteristik Teknik

Prioritas perbaikan pada karakteristik teknik dapat dilakukan Rumah Makan Dewi Minang guna menghasilkan kualitas produk dan pelayanan yang prima. Perbaikan dapat dilakukan pada karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif diatas 5%, yaitu sebagai berikut:

- Membuat Standar Proses Pelayanan (21,49%)
- Membuat Standar Sikap dan Perilaku Karyawan (18,62%)
- Juru Masak yang Ahli dan Berpengalaman (10,03%)
- Menyediakan Mesin Pembayaran Elektronik (8,60%)
- Membuat Standar Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan Makan dan Minum (8,60%)
- Menyesuaikan Porsi Makanan dengan Harga Bahan Baku (8,60%)
- Membuat Standar Penampilan Karyawan (7,74%)

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, berikut merupakan usulan saran yang sebaiknya diterapkan oleh Rumah Makan Dewi Minang dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan layanannya:

5.2.1. Evaluasi Bulanan

Maraknya jumlah Rumah Makan Padang di Kota Bandung menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi setiap rumah makan untuk memperbaiki kualitas layanan dan memenangkan pangsa pasar. Oleh sebab itu, Rumah Makan Dewi Minang harus melakukan evaluasi secara berkala (per bulan) yang bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa jauh kinerja rumah makan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Evaluasi dapat dilakukan dengan cara:

- Memberikan kuesioner yang berkaitan dengan saran, komentar, dan penilaian kinerja pelanggan terhadap Rumah Makan Dewi Minang. Kuesioner dapat dibagikan kepada minimal 10 pelanggan disetiap bulannya.

- Rumah Makan Dewi Minang dapat memberikan insentif berupa potongan harga atau memberikan minuman secara gratis bagi pelanggan yang bersedia mengisi kuesioner.

5.2.2. Memperkecil Nilai Kesenjangan

Mendefinisikan sekaligus menganalisa nilai kesenjangan antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan nilai kinerja yang ada. Nilai kesenjangan terbesar dimiliki oleh Dimensi Berwujud. Rumah Makan Dewi Minang dapat melakukan pengawasan dan perbaikan lebih lanjut terhadap aspek-aspek yang terdapat dalam dimensi berwujud, yaitu kebersihan tempat makan serta koki menggunakan sarung tangan sekali pakai dan pelindung rambut.

Berikut merupakan standar kebersihan tempat makan yang sebaiknya diterapkan oleh Rumah Makan Dewi Minang:

1. Dapur

Dapur merupakan tempat utama dimana proses produksi makanan berlangsung. Hal ini memungkinkan kondisi dapur menjadi kotor dan licin. Oleh sebab itu, karyawan sebaiknya langsung membereskan dapur setelah proses memasak atau menghangatkan makanan selesai. Kegiatan membersihkan dapur berupa: mengepel lantai, lap daerah kompor dan *kitchen set*, serta membereskan sisa bahan baku yang belum terpakai. Untuk menunjang kebersihan dapur dan hidangan, maka juru masak sebaiknya diwajibkan untuk mengenakan sarung tangan plastik sekali pakai, pelindung rambut, *apron*, masker, serta sepatu anti selip.

2. Pintu Masuk

Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya menempatkan *hand sanitizer* pada akses pintu masuk sebagai upaya untuk memenuhi protokol kesehatan yang ada. Selain itu, Rumah Makan Dewi Minang juga dapat menempatkan keset lantai guna menyerap air maupun debu yang mungkin terdapat pada sepatu pelanggan sehingga kotoran tersebut tidak terbawa masuk kedalam area rumah makan.

3. Ruang Makan

- Mengepel lantai setiap pagi sebelum rumah makan dibuka dan siang hari setelah jam makan siang. Karyawan harus memastikan bahwa

lantai yang telah dipel tidak licin agar tidak membahayakan pelanggan yang lewat. Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya membeli *floor sign* atau penanda bahwa lantai sedang dipel agar tidak membahayakan pengunjung maupun karyawan yang lewat.

- Mengelap meja dan kursi setiap pagi sebelum rumah makan dibuka dan setelah pelanggan telah pergi meninggalkan rumah makan. Dikarenakan adanya pandemi COVID-19, pelayan disarankan dapat mendisinfektan meja, kursi, dan peralatan makan yang telah digunakan agar kondisi rumah makan menjadi lebih higienis.
- Mengelap meja kasir dan estalase makanan pada pagi hari sebelum rumah makan mulai beroperasi.
- Selalu menjaga kerapihan meja kasir dan estalase makanan dengan cara membereskan barang-barang yang tidak terpakai sehingga meja terlihat lebih lega dan rapi.

5.2.3. Perbaikan Kinerja

Rumah Makan Dewi Minang dapat mempertahankan kinerja dari karakteristik teknik yang telah memiliki nilai 3, 4 dan 5 karena dianggap sudah baik. Rumah Makan Dewi Minang hanya perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap karakteristik teknik yang bernilai < 3. Salah satunya adalah Kecukupan Lahan Parkir yang hanya mendapat nilai 1.

Saran yang diberikan oleh penulis adalah Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya bekerjasama dengan rumah maupun ruko di sekitar untuk menggunakan lahannya sebagai tempat parkir untuk pelanggan Rumah Makan Dewi Minang. Pelanggan dapat membayar biaya parkir langsung kepada pemilik lahan dan Rumah Makan Dewi Minang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan. Rumah Makan Dewi Minang juga sebaiknya membeli mesin pembayaran elektronik untuk mempermudah proses transaksi pembayaran.

5.2.4. Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik

Memperhatikan dan memprioritaskan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik dengan bobot 9 (sembilan) atau memiliki hubungan kuat. Contohnya adalah kebersihan tempat makan akan sangat dipengaruhi oleh adanya standar kebersihan tempat makan yang jelas. Karyawan akan menjadikan standar kebersihan tersebut sebagai acuannya dalam bekerja sehari-hari. Selanjutnya, Rumah Makan Dewi Minang dapat memperhatikan karakteristik dengan bobot 3 (tiga) atau hubungan sedang.

5.2.5. Hubungan Antar Karakteristik Teknik

Melakukan pengawasan terhadap karakteristik teknik yang memiliki korelasi hubungan sangat positif dan positif. Hal ini dikarenakan perubahan pada salah satu karakteristik teknik akan mengakibatkan perubahan pada karakteristik teknik lainnya. Contohnya adalah hubungan antara standar sikap dan perilaku karyawan dengan standar proses pelayanan. Ketika karyawan telah terbiasa menampilkan sikap dan perilaku yang baik saat bekerja, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap bagaimana perilaku karyawan tersebut saat memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Oleh sebab itu, karakteristik teknik yang memiliki hubungan positif harus diberikan pengawasan yang ketat agar kinerjanya tetap terjaga.

5.2.6. Prioritas Perbaikan Karakteristik Teknik

Melakukan perbaikan terhadap prioritas karakteristik teknik yang memiliki bobot terbesar. Hal ini ditujukan untuk menghasilkan kualitas layanan rumah makan yang prima. Perbaikan dilakukan pada tingkat kepentingan relatif Rumah Makan Dewi Minang yang bernilai diatas 5%, yaitu:

a) Membuat Standar Proses Pelayanan (21,49%)

Pihak Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya membuat standar proses pelayanan kepada para karyawannya. Berikut merupakan usulan standar kualitas layanan yang sebaiknya diimplementasikan oleh Rumah Makan Dewi Minang:

1. Kasir menyapa pelanggan dengan ramah dan sopan.

Kasir wajib melakukan sapaan seperti, "Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam,

selamat datang di Rumah Makan Dewi Minang” ketika pelanggan datang. Dalam melakukan sapaan, kasir wajib memberikan senyuman dan ekspresi yang ramah kepada pelanggan.

2. Kasir membantu pelanggan dalam memesan makanan.

Kasir menyapa sambil mempertanyakan menu makanan apa yang akan dipesan oleh pelanggan. Kasir juga dapat merekomendasikan makanan favorit yang disediakan rumah makan dan membiarkan pelanggan berpikir sejenak sambil melihat estalase makanan yang ada. Jika pelanggan bertanya, kasir harus memiliki pengetahuan untuk menjelaskan makanan yang ditanyakan oleh pelanggan.

3. Kasir wajib memberikan struk bukti pembelian dan nomor meja kepada pelanggan setelah pembayaran.

Menerapkan sistem pembayaran seperti di restoran *fast food*, yaitu transaksi pembayaran dilakukan setelah pelanggan selesai memilih menu makanan dan minuman yang diinginkannya. Setelah pelanggan membayar, kasir harus memberikan struk bukti pembelian dan memberikan nomor meja. Struk bukti pembelian diberikan agar pelanggan dapat memeriksa jika ada kesalahan baik dalam varian menu maupun harga, sedangkan nomor meja berfungsi sebagai tanda pesanan akan diantar oleh pelayan.

4. Pelayan wajib memenuhi permintaan pelanggan.

Pelayan wajib memenuhi segala permintaan pelanggan, sesuai dengan kapabilitas yang dimiliki oleh Rumah Makan Dewi Minang. Namun, jika Rumah Makan Dewi Minang tidak dapat memenuhi permintaan tersebut, maka pelayan wajib meminta maaf sekaligus memberikan penjelasan kepada pelanggan dengan sopan.

5. Pelayan wajib merapikan dan membersihkan meja dan kursi yang sudah digunakan pelanggan.

Pelayan harus sigap dalam merapikan meja yang sudah selesai digunakan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengambil peralatan makan dan minum yang sudah selesai digunakan, agar pelanggan merasa nyaman. Setelah pelanggan pergi, pelayan juga dapat mengelap terlebih dahulu meja tersebut untuk memastikan tidak ada lagi sisa makanan yang tertinggal serta

meja tidak licin dan tidak berminyak.

6. Pelayan wajib mengucapkan terima kasih saat pelanggan meninggalkan Rumah Makan Dewi Minang

Saat pelanggan hendak meninggalkan Rumah Makan Dewi Minang, pelayan wajib mengucapkan terima kasih dengan gestur dan intonasi yang ramah.

b) Membuat Standar Sikap dan Perilaku Karyawan (18,62%)

Pihak Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya membuat standar sikap dan perilaku untuk para karyawannya. Berikut merupakan usulan standar sikap dan perilaku yang dapat diimplementasikan oleh Rumah Makan Dewi Minang:

1. Berperilaku santun sesuai norma umum yang berada di masyarakat.
2. Menjaga etika dan perilaku saat berinteraksi dengan pihak internal dan eksternal Rumah Makan Dewi Minang.
3. Menunjukkan senyum, sikap ramah, dan rasa antusiasme dalam melayani pelanggan.
4. Memiliki sifat yang sabar dalam menghadapi pelanggan.
5. Tidak membedakan pelanggan yang datang berdasarkan penampilan, warna kulit, suku, ras, dan lain-lain.
6. Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang makan dan lingkungan Rumah Makan Dewi Minang.
7. Berkomunikasi secara jelas menggunakan intonasi suara serta kecepatan bicara yang wajar.

c) Juru Masak yang Ahli dan Berpengalaman (10,03%)

Juru masak yang ahli dan berpengalaman mampu menghasilkan produk makanan dan minuman dengan cita rasa lezat, berkualitas, dan hidangan yang bervariasi. Rumah Makan Dewi Minang tidak perlu mengganti juru masak yang ada, melainkan cukup memberikan pelatihan-pelatihan memasak. Hasil dari pelatihan tersebut diharapkan dapat menjadi bekal baru bagi juru masak dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Penambahan ilmu juga dapat dimanfaatkan juru masak sebagai sarana untuk memperbaiki kualitas makanan yang ada maupun untuk menambah resep-resep masakan Padang baru.

d) Menyediakan Mesin Pembayaran Elektronik (8,60%)

Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya membeli mesin pembayaran berbasis elektronik. Hal ini ditujukan agar tagihan pembayaran menjadi lebih akurat dan meminimalisir adanya kesalahan dibandingkan menulis tagihan hanya dengan menggunakan nota manual. Selain itu, Rumah Makan Dewi Minang dapat menyediakan opsi pembayaran non tunai dengan cara mendaftar QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*). QRIS merupakan sebuah sistem yang terintegrasi dengan Bank Indonesia. Sistem ini memungkinkan pembayaran non tunai dari berbagai bank dan *e-wallet*, seperti Dana, OVO, Shopee Pay, dan Gopay, hanya dengan menggunakan 1 QR Code.

e) Membuat Standar Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan Makan dan Minum (8,60%)

Pihak Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya membuat standar kelengkapan dan kebersihan untuk peralatan makan dan minum. Berikut merupakan usulan standar kelengkapan dan kebersihan untuk peralatan makan dan minum.

1. Standar Kelengkapan Peralatan Makan dan Minum

- Menyediakan piring, sendok, garpu, dan gelas.
- Menyediakan peralatan-peralatan yang harus tersedia di meja makan, yaitu berupa nomor meja, tempat tusuk gigi, tempat tisu, dan tempat menyimpan sendok garpu.
- Menyesuaikan jumlah sendok dan garpu yang terdapat diatas meja dengan jumlah kursi yang ada di meja tersebut.

2. Standar Kebersihan Peralatan Makan dan Minum

- Meja dan kursi dilap setiap pagi hari sebelum rumah makan beroperasi dan setiap pelanggan telah pergi meninggalkan rumah makan.
- Langsung membereskan piring dan gelas setelah pelanggan selesai makan.
- Masing-masing sendok dan garpu dibungkus dengan *tissue* agar lebih higienis.

f) Menyesuaikan Porsi Makanan dengan Harga Bahan Baku (8,60%)

Membuat porsi makanan yang mengenyangkan namun harganya tetap disesuaikan dengan Harga Pokok Penjualan (HPP) dari proses produksi yang telah dihitung

sebelumnya. Jika terjadi lonjakan harga bahan baku yang sangat drastis, maka pihak rumah makan dapat mengurangi sedikit persinya tanpa harus menambah harga jual. Hal ini ditujukan agar harga yang diberikan masih dapat bersaing dengan rumah makan serupa.

g) Membuat Standar Penampilan Karyawan (7,74%)

Pihak Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya membuat standar penampilan untuk para karyawannya. Berikut merupakan usulan standar penampilan karyawan.

1. Rambut.

- Karyawan pria memiliki potongan rambut yang pendek, tidak diwarnai, serta diperbolehkan untuk menggunakan minyak rambut. Karyawan pria juga disarankan untuk rutin mencukur kumis maupun jenggotnya agar terlihat lebih rapi.
- Karyawan wanita diwajibkan untuk mengikat rambutnya dan tidak diperbolehkan untuk mewarnai rambut (terutama dengan warna yang terlalu terang atau mencolok). Untuk karyawan wanita yang berhijab, diwajibkan untuk mengenakan hijab berwarna hitam.

2. Pakaian.

Karyawan pria maupun wanita harus mengenakan seragam yang diberikan oleh Rumah Makan Dewi Minang. Karyawan wajib mengenakan celana panjang berwarna hitam dengan bahan katun (bukan *jeans*). Setelan pakaian dan celana yang digunakan harus disetrika agar terlihat rapi. Karyawan harus menjaga kebersihan pakaian yang digunakan selama jam kerja.

3. Masker.

Selama pandemi COVID-19 belum berakhir, seluruh karyawan diwajibkan untuk memenuhi protokol kesehatan yang ada dengan cara selalu mengenakan masker dan tidak diperkenankan membuka maskernya selama jam kerja.

4. Tubuh.

Karyawan menggunakan *deodorant*, menggunting serta menjaga kebersihan kuku, dan diperbolehkan untuk menggunakan parfum dengan wangi yang tidak terlalu menyegat. Karyawan wanita diperbolehkan untuk menggunakan riasan wajah dengan tampilan yang natural. Karyawan pria dan wanita harus menjaga kebersihan mulut dan memastikan bahwa tidak ada sisa makanan di gigi.

5. Perhiasan.

Karyawan pria diperbolehkan untuk menggunakan cincin, sedangkan karyawan wanita diperkenankan menggunakan cincin dan anting.

6. Sepatu.

Karyawan pria maupun wanita wajib mengenakan sepatu berwarna hitam lengkap beserta dengan kaus kaki berwarna serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Leone, R. P., & Day, G. S. (2013). *MARKETING RESEARCH ELEVENTH EDITION*. Danvers: John Wiley & Sons, Inc.
- Azar, M. A., & Efendi, A. (n.d.). PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KERAMAHAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIRUMAH KOPI LAMONGAN. *Humanis Vol. 12 No. 2*, 113-125.
- BEKRAF. (2017). *OPUS BEKRAF OUTLOOK*. Jakarta: BEKRAF.
- Budhiman, I. (2017, September 29). *Kabar Jabar*. Retrieved April 16, 2020, from Bandung Bisnis:
<https://bandung.bisnis.com/read/20170929/549/1107772/emil-bersyukur-bandung-ditetapkan-sebagai-destinasi-wisata-kuliner-nasional>
- Dharmawirya, M., Oktadiana, H., & Adi, E. (2012). Analysis of Expected and Actual Waiting Time in Fast Food. *Industrial Engineering Letters, Vol 2, No.5*, 8-17.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality 8th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management 12th Edition*. United States: PEARSON.
- Kemenperin. (2019, Februari 18). *SIARAN PERS*. Retrieved April 16, 2020, from Kementrian Perindustrian Republik Indonesia:
<https://kemenperin.go.id/artikel/20298/Industri-Makanan-dan-Minuman-Jadi-Sektor-Kampiu>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Kuswara, H. (2009). *Pedoman Bagi Personal*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Lestari, E. M. (2019). Budaya Permintaan Maaf Di Tempat Kerja Dalam Drama Jepang: Tinjauan Sociolinguistik . *Izumi, Volume 8 No 2* , 82-100.
- Lestari, W. S., & Yusuf, A. (2019). PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STEAK JONGKOK KARAWANG. *Jurnal Ekonomi Manajemen Vol. 5 No. 2*, 94-101.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2018). *Essentials of Services Marketing 3rd Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Marković, S., Raspor, S., & Dorčić, J. (2011). WHAT ARE THE KEY DIMENSIONS OF RESTAURANT SERVICE QUALITY? *Sustainable Tourism: Socio-Cultural, Environmental and Economics Impact*, 235-249.

- Mustikawati, F., & Kurniawan, I. (2014). PENGARUH JOB DESCRIPTION TERHADAP KINERJA KARYAWAN DEPARTEMEN SECURITY DI PT. WILMAR NABATI INDONESIA – GRESIK. *Gema Ekonomi Volume 03, Nomor 02*, 154 - 180.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Edisi Ketiga*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhaipah, T. (2019). ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA KASIR DI ALFAMART CIBORELANG 1 KABUPATEN MAJALENGKA. *JIKA, Vol. 2, No. 1*, 1-22.
- Pemkot Bandung Ingatkan Pengusaha Cafe dan Restoran Soal Jam Operasional. (2020, Juli 23). Retrieved from Humas Kota Bandung: <https://humas.bandung.go.id/layanan/pemkot-bandung-ingatkan-pengusaha-cafe-dan-restoran-soal-jam-operasional>
- Putro, S. W., Semuel, P., & Brahmana, R. K. (2014). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1*, 1-9.
- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast-food restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences Vol. 1 No. 1, 2009*, pp. 78-95.
- Sasongko, F., & Subagio, D. (2013). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM PENYET RIA. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA Vol. 1, No. 2*, 1-7.
- Satriawan, A., & Hadi, Y. (2018). Penentuan Persyaratan Teknik dari Mesin Pemutar Adonan Es, Menggunakan QFD Fase Pertama. *JOURNAL OF INTEGRATED SYSTEM VOL 1. NO. 2, DES EMBER 2018: 180-192*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business : a skill-building approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- The Culinary Institute of America. (2011). *LOOKING THE PART: Professionalism, Uniform, and Hygiene Policy*. Retrieved from The Culinary Institute of America: https://www.ciachef.edu/uploadedFiles/Pages/Admissions_and_Financial_Aid/Accepted_Students/professionalism-uniform-hygiene-policy.pdf
- Ulya, M. (2012). Identifikasi Persyaratan Pelanggan Terhadap Produk Tahu. *AGROINTEK Volume 6, No. 2*.
- Wagiono, Y. K., & Hamrah. (2007). METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK INFORMASI PENYEMPURNAAN PERAKITAN VARIETAS MELON . *Jurnal Agribisnis dan Ekonomi Pertanian (Volume 1. No 2)* , 48-56.
- Wijaya, W. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 581-594.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Service Marketing (7th ed.)*.
New York: McGraw Hill.